



ANEXO  
**Heidelberg Spain**

**Soluciones LifeCycle**

**HEIDELBERG**



# Lifecycle Heidelberg

## Servicio Técnico

### Heidelberg en el Mundo:

- Servicio Técnico con 3.000 especialistas y con más de 250 ubicaciones en 170 países, lo que nos convierte en la red de servicios más grande del sector gráfico.
- Nuestros centros logísticos trabajan las 24 horas para distribuir eficientemente piezas y herramientas originales en todo el mundo.
- Más de 130.0000 referencias diferentes de piezas en stock en la central de Alemania (con el 95% de los artículos disponibles para envío inmediato).



- Plataforma integral de Servicio Remoto, que incluye análisis de Big Data.
- Un aspecto a destacar y que demuestra la voluntad de servicio de Heidelberg son nuestros cuatro centros de logística en el mundo: Alemania, EUA, China y Japón que dan cobertura de forma muy rápida a las necesidades de cualquier mercado local.



### Servicio Técnico Heidelberg en España

A continuación, nos gustaría presentarle algunos aspectos destacados e información sobre la estructura de Heidelberg en España y Andorra en relación con el departamento de Servicio Técnico.

### Estructura Técnica en España

Somos la mayor estructura del mercado gráfico español y mundial en términos de asistencia técnica, considerando profesionales registrados en régimen de CLT y técnicos residentes en diferentes localidades del territorio nacional.

Nuestros técnicos reciben formación y reciclaje técnico directamente de la central y tenemos acceso a programas y sistemas de diagnóstico que conectan los equipos al soporte remoto de la red Heidelberg.

Actualmente, el Servicio Técnico de Heidelberg Spain está estructurado con:

- 11 profesionales en el backoffice que cubren todas las actividades de la oficina técnica (call center, coordinación, Helpdesk, contratos de mantenimiento, gestión de instalaciones, etc.)



- 30 técnicos que pueden cubrir necesidades de todo el territorio peninsular e islas (Canarias y Baleares) pero que priorizarán las intervenciones de la zona que corresponde a su centro de acción:

- 16 técnicos y 2 instructores localizados en Barcelona que cubren la zona Noreste
- 5 técnicos en Madrid que cubren la zona centro y Noroeste
- 5 técnicos en Valencia que cubren la zona de Levante y zona Sur.
- 2 técnicos en el País Vasco que cubren la zona Norte





## Lifecycle Heidelberg

# Consumibles y Recambios

### Consumibles y Recambios

A nivel local, disponemos de más de 1.500 referencias de recambios diferentes y unas 500 referencias de consumibles. Nuestra logística está preparada para optimizar la entrega y asegurar el mínimo coste al cliente.



2000 Ref. en almacén

### Servicio de venta de recambios y consumibles

El servicio del departamento de consumibles y recambios se realiza a través de un equipo humano de BackOffice y de nuestra red comercial. Ambos asisten a nuestros clientes en el envío de presupuestos, resolución de dudas y en la realización del pedido.

### Entrega de pedidos y logística:

- Para los artículos disponibles en nuestro stock local, el envío se realizará por mensajería con un plazo de entrega de D+1 -día laborable-.
- En caso de urgencia, por parte del cliente, podremos hacer un envío con horario de entrega pactado (p.e. antes de las 08:30, 10:00, 11:00) y con coste a cargo de cliente.
- En caso de urgencia provocada por Heidelberg, se hará el envío por el método más rápido a cargo de Heidelberg Spain”.



*La compra directa de artículos en la fábrica es un proyecto que se está analizando para situaciones y clientes concretos y en situaciones particulares.*

Para artículos que debemos importar desde Alemania, tenemos varias opciones de envío en función de la urgencia que exprese el cliente:

- Muy urgente: entrega desde planta con recogida en aeropuerto por parte del cliente, con cargo al cliente si se derivan costes especiales (plazo de entrega D+1 día laborable, a primera hora de la mañana en terminal)
- Urgente: entrega desde planta directa a cliente con cargo al cliente si se derivan costes especiales (plazo de entrega D+1 día laborable, durante el día hasta las 18:00)
- Sin urgencia: entrega desde nuestras instalaciones en Cornellá (plazo de entrega D+1/2 días laborales), sin costes adicionales

### Horario de atención del departamento de recambios:

- De lunes a jueves de 07:00 a 18:00 de forma ininterrumpida.
- Los viernes de 08:00 a 17:00 de forma ininterrumpida.

8:00 a 18:00 horas



### Ofertas y descuentos en recambios

A lo largo del año y en función de las necesidades de nuestros clientes, diseñamos y ponemos a su disposición de forma continuada campañas de promoción y descuento por la compra de piezas de recambio. Les mantendremos informados.

# Plataformas Heidelberg y Helpdesk

## Nuestras Plataformas y sus múltiples aplicaciones

### Helpdesk Internacional:

Nuestros Servicios Remotos ofrecen una amplia gama de opciones para mantener sus máquinas en funcionamiento y ayudarle a aumentar el rendimiento de su imprenta, que consiste en:

### Helpdesk 24/7 Internacional

- Acceso 24 horas/ 7 días a la semana, con un solo click
- Aumento de la disponibilidad y la productividad de las máquinas gracias a una asistencia rápida y eficaz
- Resolución eficaz de muchos problemas
- Excelente preparación en caso de intervención presencial necesaria con el envío del especialista adecuado y las piezas correctas resultando en agilidad y asertividad
- Acceso rápido y sencillo al equipo, sin necesidad de datos adicionales como el número de serie, la versión del SW con el consiguiente diagnóstico orientado a una solución.
- Seguridad
- El cliente siempre tendrá el control del proceso

### Diagnóstico Remoto:

Uno de nuestros expertos podrá acceder a su equipo en línea para:

- Analizar los fallos de los archivos
- Realizar diagnóstico
- Proporcionar asistencia inmediata
- Indicar las necesidades de asistencia in situ

### Análisis remoto



### Ventajas del diagnóstico Remoto:

- 70 % de los problemas electrónicos de las máquinas se resuelven a distancia
- 90 % de las incidencias notificadas a través del Workflow Prinect/CTP se resuelven a distancia

*El ahorro medio de los clientes por sesión de servicios a distancia se estima en 1.000 €.*

### Ahorros y diagnóstico remoto

### ¿Cómo funciona el eCall?

Acceso rápido con la asistencia de especialistas.

1. Notificación automática en caso de problemas
2. Solicitud de servicio con un solo click
3. Herramientas automatizadas para el preanálisis
4. Análisis detallado por especialistas en servicios (regional o global). En caso de servicio global: 24/7
5. Respuesta rápida y eficaz a las llamadas

### Rápida respuesta





### Ventajas del eCall (Servicio Helpdesk):

- Acceso a la asistencia de especialistas con un solo click
- La notificación ya se envía automáticamente
- Aumento de la productividad gracias a una asistencia rápida y eficaz
- Seguridad certificada
- El cliente tiene el control del proceso

Para su comodidad, ofrecemos soporte remoto local con acceso desde nuestro HelpDesk aquí en España. Nuestro equipo local está disponible de 8:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 8:00 a 14:00 los viernes.

Cabe mencionar que, para tener el servicio remoto, el equipo debe tener la conexión remota activa y cumplir con los requisitos necesarios.

La asistencia se realiza de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes y de 8:00 a 14:00 los viernes.

Heidelberg Spain cuenta con profesionales experimentados y debidamente capacitados en las áreas mecánica, electrónica e instrucción operativa.

También disponemos de herramientas específicas del fabricante para la instalación, así como para las reparaciones preventivas y correctivas.

Los gastos de servicio, tales como: tiempo de viaje, kilometraje, peajes, alojamiento, vuelos y dietas (cuando sea aplicable), correrán a cargo del cliente. Es posible definir valores y condiciones especiales para los contratos de mantenimiento y de garantía.

Los clientes con contratos de mantenimiento activos tienen un descuento progresivo en las piezas.



### Efectividad de nuestro Helpdesk en España.

¿Sabía que alrededor del 80% de las incidencias técnicas se resuelven o diagnostican de forma online? Nuestras estadísticas nos confirman que un 60% de las incidencias se diagnostican de forma remota, evitando así la visita previa del técnico y consiguiendo las piezas necesarias de forma anticipada, un 20% se resuelven de forma totalmente online, y en menos del 20% de los casos es necesario la intervención del técnico in situ.

El Servicio HelpDesk permite de forma remota detectar, e incluso a veces solventar, el problema al instante, sin parones innecesarios ni esperas, evitando tiempos muertos y costes extras, como es el desplazamiento.

*Llamando al 664664500 o registrando la incidencia en la plataforma OpenService es suficiente para que nuestro equipo de Servicio Técnico se ponga en marcha para atenderle y apoyarle.*



### Open service

Openservice es una plataforma de ticketing que hemos puesto a su servicio. Registramos su incidencia técnica a través de su llamada, su email o, si está dado de alta, de su propio ticket. Usted dispone de la posibilidad de seguir el proceso de su ticket, comprobar en que estado está, incluir nueva documentación o comentario y pondrá seguir incluso su historial de incidencias.

### eShop

Recuerde que dispone de una plataforma de pedidos única en España y operativa 24 horas y 7 días a la semana. Nuestra eShop está disponible para consumibles y recambios y es la forma más segura y ágil para organizar sus pedidos, cuando y desde donde quiera.

Heidelberger Spain S.L.U.

Carretera de l'Hospitalet, 98-108  
08940 Cornellà de Llobregat  
Barcelona

Telf. general +34 93 475 80 00

Telf. ST directo 664 664 500

Fax +34 93 475 80 01

[heidelberg.com/es](http://heidelberg.com/es)

[heidelbergshop.es](http://heidelbergshop.es)

## Contacte con nosotros. Hable con Heidelberg.

Esperamos tener noticias tuyas para poder explicarle las posibilidades más a fondo, hacerle una oferta personalizada y responder a cualquier pregunta que pueda tener sobre los Print Site Contracts de Heidelberg.

→ [heidelberg.hsp@heidelberg.com](mailto:heidelberg.hsp@heidelberg.com)

→ **664 664 500**

→ <https://heidelbergsupport.zendesk.com>

El éxito de su empresa es el principal objetivo para nosotros. Queremos entender sus objetivos y requerimientos de negocio para poder proporcionarle el mejor servicio. Esto nos permitirá idear la solución perfecta para usted.

#### Pie de imprenta

Fecha de impresión: 06/21

Fotos: Heidelberger Druckmaschinen AG

CTP: Suprasetter

Impresión: Speedmaster

Acabado: Stahlfolder

Consumibles: Saphira

Fuentes: Heidelberg Antiqua MI, Heidelberg Gothic MI

Impreso en España

#### Marcas

Heidelberg, el logotipo Heidelberg, Prinect, Saphira, Prinect Business Manager y Speedmaster son marcas registradas de Heidelberger Druckmaschinen AG en U.S. y otros países. Otras designaciones aquí utilizadas son marcas de sus correspondientes titulares.

**Reservado el derecho a realizar modificaciones técnicas.**

#### Responsabilidad del contenido

Este folleto se ha preparado con el máximo cuidado. No se asume ninguna responsabilidad ni se ofrece garantía alguna sobre la veracidad, integridad y exactitud de sus datos. No se garantiza que las cifras y valores indicados (sobre el funcionamiento y rendimiento de la máquina, por ejemplo) puedan ser alcanzados por el cliente. Dichos datos se basan en condiciones ideales de funcionamiento y en un uso profesional de la máquina. Alcanzarlos depende de un gran número de factores y circunstancias que escapan al control de Heidelberg (ajustes de la máquina, condiciones técnicas y ambientales, suministros y consumibles utilizados, materias primas, materiales auxiliares, cuidado y mantenimiento de la máquina, experiencia del operario, etc.). Por lo tanto, no constituyen una característica de la máquina ni suponen garantía alguna. Este folleto tiene carácter meramente informativo (no vinculante) y no constituye ninguna oferta contractual.



eShop

<https://heidelbergShop.es>



Open Service

<https://heidelbergsupport.zendesk.com>